



# Comunicación

# 365

## **PLAN DE MODERNIZACIÓN DE LA CONFEDERACIÓN HIDROGRÁFICA DEL GUADALQUIVIR**

### **Álvaro Zabala Ordóñez**

Jefe de la sección de Sistemas de Información Territorial  
Confederación Hidrográfica del Guadalquivir

### **Pedro J. Gómez Galán**

Secretario General  
Confederación Hidrográfica del Guadalquivir

### **Maria José Ramírez García**

Jefa del Servicio de Informática  
Confederación Hidrográfica del Guadalquivir

### **Miguel Ángel Ripalda Marín**

Jefe del Servicio de Sistemas.  
Confederación Hidrográfica del Guadalquivir

## **Palabras clave**

*Confederación Hidrográfica del Guadalquivir, Plan de Modernización, Territorial, Geográfica, GIS, Cuenca, Portal Web, Intranet, Expediente, e-Administración, Contratación, Facturación,...*

## **Resumen de su Comunicación**

*En el presente documento se describen los principales aspectos asociados al Plan de Modernización Tecnológica de la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir.*

## PLAN DE MODERNIZACIÓN DE LA CONFEDERACIÓN HIDROGRÁFICA DEL GUADALQUIVIR

### 1. Objetivos

- Facilitar la Gestión Integral de los Recursos de la Cuenca con herramientas que proporcionen una visión global y en detalle del territorio y de la gestión administrativa y económica asociada.
- Desarrollar nuevos canales de Relación con el Ciudadano, que le permitan participar de forma activa en los procesos de gestión del agua mediante la implantación de la Administración Electrónica.

### 2. Qué Aporta el Plan de Modernización

- Gestión integral de la Cuenca para tomar decisiones de forma rápida, segura y fiable.
- Mejorar el nivel de satisfacción del ciudadano.
- Total control sobre proyectos, expedientes y documentos.
- Mayor seguridad y menor tiempo de acceso a la información, agilizando los procesos internos de decisión y de respuesta al ciudadano.
- Mayor colaboración y mejor comunicación entre todo el personal de CHG.
- Completa integración con el entorno de trabajo.
- Capacidad para manejar más fuentes de datos e información de calidad.
- Mecanismos de reutilización de la información y consolidación del conocimiento.

### 3. Líneas Maestras del Plan de Modernización

Las líneas maestras sobre las que se desarrolla el Plan de Modernización permiten obtener mejoras sustanciales en la gestión de la Cuenca y en la relación con el ciudadano:

- Gestión Integral de la Cuenca.
- Relación con el Ciudadano e-Administración.
- Gestión Administrativa y Económico Financiera.

#### 3.1. Gestión Integral de la Cuenca.

Esta línea se refiere al desarrollo de un Sistema de Gestión Integral de la Cuenca que permita modelizar la compleja realidad de dicha Cuenca, recuperando y distribuyendo la información como propiedad del Organismo y facilitando la toma de decisiones de manera rápida y segura. En definitiva proveer la plataforma para una gestión óptima de los recursos de la cuenca.

- Unificar, normalizar y homogeneizar las fuentes de información y los datos, operando con un sistema que facilite el control y el conocimiento de la realidad de la Cuenca, la información utilizada será contrastada y de calidad.

- Obtener un repositorio [almacén] común de información [Hidrob@se] con datos de calidad, inventariados de diferentes fuentes; información existentes en CHG, otras Administraciones, adquisición de datos en campo y de terceros.
- Consolidación de la plataforma y su explotación (apoyo al cambio) permitiendo que el conocimiento pertenezca y permanezca en la organización.
- Priorización de la facilidad de mantenimiento y la calidad de la información, junto con la capacidad de externalización de los servicios de mantenimiento u operación del sistema.
- Promover acuerdos de continuidad para compartir y mejorar las fuentes de información y generación de un foro de expertos que enriquezca el Sistema.

### **3.2. Relación con el Ciudadano e-Administración**

El objetivo de esta línea maestra es mejorar las relaciones e interacciones existentes entre la Confederación y los ciudadanos, estableciendo nuevos canales que faciliten su participación en los procesos de gestión del agua.

- Ampliación de los canales de comunicación y habilitación de nuevas vías para la prestación del servicio.
- Mejorar el nivel de satisfacción del ciudadano. Simplificación de las interacciones con la Administración.
- Acceso a toda la información de interés general para el ciudadano en un núcleo de servicio común.
- Generación de nuevos servicios de alto valor añadido y prestación de un tratamiento personalizado a los ciudadanos, regantes, proveedores, Organismos.

### **3.3. Gestión Administrativa y Económico Financiera**

Esta línea consiste en el desarrollo de un gestor de expedientes/flujos de trabajo, que soporte los procesos de tramitación y consulta del expediente, tanto de su vida administrativa como de la repercusión económica derivada de su tramitación así como, en su caso, la referencia correspondiente en el Sistema de Información Territorial.

De esta manera se podrá obtener no sólo información consolidada e integrada sobre la gestión administrativa, sino que se posibilitará el análisis económico derivado de dicha gestión sobre la base de que los hechos económicos son consecuencia de actos administrativos.

- Visión completa, situación y proyección.
- Punto de vista contable/presupuestario y analítico.
- Soporte a toma de decisiones.
- Mejora de la relación con los "terceros".
- Automatización de procesos complejos [p. ej. Tarificación].

## **4. Actuaciones de Carácter General**

- Normalizar y estandarizar los procedimientos teniendo como objetivo su simplificación.
- Mecanizar procedimientos sencillos, eliminando el uso del papel de menor a mayor complejidad.

- Apoyo al uso y consolidación de las aplicaciones en explotación.
- Seguimiento y Control de fases y actividades y trazabilidad de documentos.
- Seguimiento de los expedientes en modo tradicional, uso de alertas.
  - Alertas sobre documentación de alta criticidad.
  - Apoyo a las gestiones con las provincias.
  - Ampliación de contenidos sobre cada área en el Portal Web.
  - Obtención del Sistema General de Gestión de Expedientes implantando los procedimientos particulares de cada área.

## 5. Principales Proyectos del Plan de Modernización

- Realización de un mapa de procesos para definir las líneas de actuación en el ámbito del Plan de Modernización.
- Establecimiento de recomendaciones de la evolución de la plataforma tecnológica a partir de la situación actual.
- Ampliación de contenidos del Portal Web e Intranet para poner a disposición de los ciudadanos y del personal de CHG información y utilidades de interés.
- Implementación de un Sistema de Información Territorial Corporativo para la gestión y consulta de la información geoespacial de la cuenca.
- Desarrollo de un sistema de información que permita la Gestión de los Procesos de Contratación y la consulta del estado de dichos procesos por los servicios de CHG.
- Implementación de un Sistema de Facturación / Recaudación que posibilite que el ciudadano pueda realizar los trámites relacionados con el proceso a través de Internet.
- Desarrollo de un Sistema que permita el registro automático del intercambio de documentos entre las diferentes unidades y servicios de CHG.

### 5.1. Realización de un Mapa de Procesos

Consiste en identificar e inventariar los procesos de primer nivel que se realizan en CHG. A partir del conocimiento de los procesos y de los requisitos identificados, se realizan propuestas en cuanto a líneas de actuación para abordar de forma inmediata en el ámbito del Plan de Modernización de CHG.

Los principales objetivos son los siguientes:

- Identificación de procesos y sistemas de información utilizados en CHG.
- Especificación y clasificación de requisitos a partir del análisis de los procesos y de los sistemas de información.
- Propuesta de líneas de actuación en el ámbito del Plan de Modernización.

---

## 5.2. Definición de la Plataforma Tecnológica Corporativa

Consiste en la realización de un análisis de la situación actual del Organismo desde el punto de vista tecnológico y en el establecimiento de recomendaciones de la evolución de la plataforma tecnológica a partir de la situación actual.

Los principales objetivos son los siguientes:

- Propuesta de una plataforma tecnológica corporativa en CHG con el fin de facilitar el desarrollo, mantenimiento y operación de futuros sistemas de información.
- Definición de las funciones relacionadas con la implantación de servicios al ciudadano a través de Internet.
- Establecimiento de un observatorio tecnológico que permita identificar la evolución de la tecnología.

## 5.3. Ampliación de Servicios del Portal Web e Intranet

Ampliación de contenidos del Portal Web e Intranet para poner a disposición de los ciudadanos y del personal de CHG información y documentos de interés para toda la Cuenca, así como nuevas utilidades que faciliten el acceso a dicha información.

Los principales objetivos son los siguientes:

- Permitir compartir información entre los servicios de CHG mediante el establecimiento de un canal de comunicación entre los diversos servicios de CHG.
- Facilitar las gestiones realizadas por los servicios de CHG debido a la utilización de un repositorio (almacén) global de información.
- Reducir el tiempo de acceso del ciudadano a la información proporcionada por el Organismo.

## 5.4. Sistema de Información Territorial Corporativo

El Sistema de Información Territorial de la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir se constituye como el GIS corporativo de la Cuenca que posibilita el acceso de los usuarios a la información geo-referenciada y a las herramientas para su explotación. Para su desarrollo y puesta en explotación se ha hecho hincapié en el mantenimiento de los estándares definidos en materia de GIS, consiguiendo un sistema totalmente interoperable, y que de esta forma el proyecto se pueda orientar hacia la definición de la Infraestructura de Datos Espaciales de CHG.

Los principales objetivos son los siguientes:

- Centralizar toda la información espacial demandada por el Organismo en un repositorio común y bajo un modelo de datos único al cual acceden los usuarios de forma rápida y sencilla evitando la duplicidad de la información GIS.
- Permitir el acceso a la geo-información y a la funcionalidad GIS desde navegadores. De esta forma se evita la utilización de herramientas externas que hacen uso de cartografía de la cual el usuario no conoce su calidad y se posibilita la integración de la funcionalidad GIS en una sola herramienta.
- Permitir conocer la disponibilidad y la calidad de la información GIS. El conocer la calidad de la informa-

ción GIS que se está usando es crucial debido a que al utilizarla para tomar cualquier tipo de decisión se asumen todos los errores que en ella puedan existir; con lo que si la cartografía es errónea, las decisiones son también erróneas.

### **5.5. Sistema de Gestión de Expedientes de Contratación**

Sistema de información que permite la gestión de los expedientes de contratación y la consulta del estado de dichos expedientes por parte de otras unidades de CHG, manteniendo las medidas de seguridad apropiadas según la naturaleza de la información.

Los principales objetivos son los siguientes:

- Facilitar la gestión y seguimiento de las fases, documentación y datos asociados a los expedientes de contratación.
- Permitir a las servicios de CHG conocer la situación de los expedientes de contratación.
- Publicar información sobre el estado de las licitaciones en el Portal Web de CHG.

### **5.6. Sistema de Facturación / Recaudación**

La función de Facturación/Recaudación de CHG constituye uno de los procesos críticos del Organismo al residir en el mismo gran parte de la capacidad financiera de CHG. El nuevo sistema posibilitará que el ciudadano pueda realizar los trámites relacionados con el proceso a través de Internet.

Los principales objetivos son los siguientes:

- Agilizar la gestión de la Gestión de Ingresos del Organismo.
- Disminuir el número de recursos y contenciosos asociados con la gestión de ingresos.
- Mejorar el nivel de satisfacción del ciudadano al disponer de nuevas posibilidades de interacción con el Organismo.

### **5.7. Registro Interno**

Sistema horizontal a todo el Organismo que permitirá el registro automático del intercambio de documentos entre las diferentes unidades y servicios y el anexo físico de los documentos intercambiados.

Los principales objetivos son los siguientes:

- Dotar de una herramienta de registro interno a todos los servicios del Organismo.
- Facilitar el seguimiento y trazabilidad de la documentación.
- Minimizar el trasiego de papel.
- Mejorar el servicio al ciudadano dado que sus consultas podrán ser direccionadas al servicio correcto en menor tiempo.

---

## 6. Propuesta de Valor de Apoyo al Cambio

Este Plan de Modernización conlleva la creación de entornos virtuales de aprendizaje orientados al desarrollo del conocimiento en la Confederación, fomentando la comunicación y el aprendizaje entre los distintos colectivos que interactúan en la organización.

- Proceso dinámico y continuo de generación, compartición y almacenamiento de conocimiento entre los miembros de la organización y/o colectivos externos.
- Herramientas, procesos y mecanismos que motivan a las personas de la comunidad objetivo a visitar el entorno, interactuar y compartir conocimiento.
- Información y servicios relevantes para los objetivos y necesidades de las organizaciones y usuarios.
- Las funcionalidades de la plataforma configuran un entorno virtual que da soporte a todo el proceso.